

N° 2007/28243c

AFNOR Certification certifie que les engagements de service adoptés par :  
AFNOR Certification certifies that the service commitments undertaken by:

## MAIRIE DE MANDELIEU - LA NAPOULE

pour l/les activité/s suivante/s :  
for the following activity/activities:

**Réalisation de Prestations de Service  
à Destination des Clients / Utilisateurs des Services Municipaux.  
Pour le Service à la Citoyenneté de l'Hôtel de Ville :  
Accueil, Orientation, Information (physique et téléphonique).  
L'Evaluation de la Satisfaction des Clients / Gestion des Réclamations Clients.  
Le Service Etat Civil. Le Service élections.  
Direction du service municipal des sports. La maison des quartiers et du commerce.**

mise/s en œuvre par le/s site/s suivant/s :  
carried out in the following location/s:

**Hôtel de Ville de Mandelieu La Napoule  
Avenue de La République FR-06210 MANDELIEU-LA NAPOULE  
Annexe Mairie de Capitou Rue de l'Eglise FR-06210 MANDELIEU-LA NAPOULE  
Annexe Mairie de la Napoule 40, rue Jean Aulas FR-06210 MANDELIEU-LA NAPOULE  
Estérel Gallery 809, Boulevard des Ecureuils FR-06212 MANDELIEU LA NAPOULE  
Maison des Quartiers et du Commerce 627, Avenue de Cannes FR-06210 MANDELIEU LA NAPOULE**

ont été évalués et jugés conformes aux exigences du référentiel :  
have been assessed and found to conform to the requirements of the reference document:

### QUALIVILLE

### REF-111 : 02 – Version de janvier 2007

(Synthèse des engagements de service en annexes n° 1 et n°2)  
(Synthesis of service commitments on appendices n° 1 and n°2)

Le présent certificat, délivré dans les conditions fixées par AFNOR Certification, est valable à dater du :  
This certificate, issued under AFNOR Certification rules, is valid as from:

(année-mois-jour)      Jusqu'au / Until      2011-03-30      2013-02-07      (year-month-day)

Directrice Générale d'AFNOR Certification

Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX



## Annexe n° 1

certificat n° / certificate number

**2007/28243c**

Délivré le / Issued on  
(année-mois-jour) (year-month-day)

**2011-03-30**

Date de fin de validité / Expiry date  
(année-mois-jour) (year-month-day)

**2013-02-07**

## MAIRIE DE MANDELIEU - LA NAPOULE

Synthèse des engagements de service :  
Synthesis of service commitments :

### IV.1. Accueil, orientation, information (physique et téléphonique)

1. Une signalétique adaptée pour informer et accueillir.
2. Des locaux accessibles, propres et bien rangés et offrant des services associés.
3. Un point accueil informatif.
4. Des locaux adaptés aux prestations délivrées.
5. Des horaires adaptés aux attentes des clients.
6. Un point accueil pour orienter les clients. Enquête de satisfaction clients.
7. En cas d'affluence, une gestion optimale des files d'attente.
8. Des rendez-vous respectés.
9. Un personnel facilement identifiable. Un personnel d'accueil compétent.
10. Un personnel d'accueil spécifiquement formé.
11. Un accueil dans nos locaux courtois et attentif. Support de formation.
12. Une aide personnalisée pour l'utilisation des formulaires.
13. Le souhait de confidentialité des clients est respecté. Enquête de satisfaction clients. Support de formation.
14. Un accueil personnalisé. Un accueil téléphonique performant.
15. Un accueil téléphonique courtois et efficace.
16. Un accueil téléphonique rapide et informatif.
17. Un accueil téléphonique personnalisé. Des réponses écrites rapides.
18. Une réponse personnalisée.

Directrice Générale d'AFNOR Certification  
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX

## Annexe n° 2

certificat n° / certificate number

**2007/28243c**

Délivré le / Issued on  
(année-mois-jour) (year-month-day)

**2011-03-30**

Date de fin de validité / Expiry date  
(année-mois-jour) (year-month-day)

**2013-02-07**

## MAIRIE DE MANDELIEU - LA NAPOULE

Synthèse des engagements de service :  
Synthesis of service commitments :

### IV.2. Délivrance d'actes administratifs

- 19. Un personnel compétent et régulièrement formé.
- 20. Une information / documentation complète et fiable.
- 21. Des actes fiables.
- 22. Des délais de délivrance des actes respectés.

### IV.3. Délivrance de prestations

- 23. Un personnel compétent et régulièrement formé.
- 24. Une information / documentation complète et fiable.
- 25. Une identification complète des besoins. Enquête de satisfaction clients.
- 26. Une réponse systématique pour toute demande.

### IV.5. L'évaluation de la satisfaction des clients / La gestion des réclamations clients

- 32. Une réponse à toute suggestion ou réclamation liée à nos engagements de service, en moins de 15 jours.
- 33. La satisfaction des clients évaluée chaque année, les actions de progrès mises en place et suivies.

Directrice Générale d'AFNOR Certification  
Managing Director of AFNOR Certification

F. MÉAUX